

En qué consiste

Las quejas y sugerencias son una oportunidad de progreso y, tras un análisis de las mismas, la Administración estará en disposición de innovar y mejorar los servicios públicos que ofrece.

Todos los ciudadanos/as podrán participar en la mejora del municipio y en los servicios que reciben, con la garantía de que serán escuchados y atendidos por los responsables de las áreas municipales.

Tendrá la consideración de **Aviso o Incidencia** la necesidad de un arreglo puntual de algún elemento de los servicios básicos municipales.

Tendrá la consideración de **Queja** la tardanza, desatención o actuación insatisfactoria, que se observe en el funcionamiento de las dependencias administrativas y otros servicios que pueda prestar el Ayuntamiento.

Se entiende por **Sugerencia** toda comunicación que expresa el deseo de colaborar en la mejora de los servicios municipales, incrementar el rendimiento o ahorro del gasto, simplificar trámites y cualquier medida legal que aumente el grado de satisfacción.

Te interesa saber que ...

El ciudadano/a podrá presentar avisos, quejas o sugerencias, referidos a temas como:

- El estado de la calle (aceras, alcantarillado, contenedores, calzada, vallas).
- Elementos urbanos (farolas, mobiliario, zona juegos infantiles, parques y jardines, bancos, marquesinas autobuses, señales).
- Atención en Ventanilla y Servicios de Información (documentos de pago, padrón, multas, tasas, inspecciones).
- Todos los temas que puedan afectar a la prestación de servicios de cualquier organismo municipal (polideportivo, biblioteca, casa de cultura, cementerio, policía local).

Queremos poner a disposición del ciudadano/a un canal de comunicación con el Ayuntamiento para intentar mejorar progresivamente la calidad de nuestros servicios.

Los datos manifestados en los impresos de quejas y sugerencias serán confidenciales, pudiendo ser consultados únicamente por los departamentos municipales para su seguimiento y respuesta.

La presentación de quejas y sugerencias no condicionan en modo alguno el desempeño de las restantes acciones o derechos que los ciudadanos/as puedan ejercer, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento.



UNIDAD ADMINISTRATIVA DE AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

AYUNTAMIENTO DE TORRELAGUNA

Plaza Mayor, 1

28180 Torrelaguna (Madrid)

Teléfono: 91 843 00 10

Fax: 91 843 00 77

Correo: info@torrelaguna.es

www.torrelaguna.es

Consulta más información y requisitos mínimos de admisión en www.torrelaguna.es/aqs

**CALIDAD
EFICIENCIA
SERVICIO PÚBLICO**

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE AVISOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS



**TU OPINIÓN
NOS IMPORTA**



Ayuntamiento de **Torrelaguna**

SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

www.torrelaguna.es

Unidad Administrativa AQS

El Ayuntamiento de Torrelaguna ha creado una Unidad Administrativa responsable de la gestión de los Avisos, Quejas y Sugerencias (**en adelante Unidad Administrativa AQS**), que tendrá las siguientes funciones:

- Tramitar y gestionar los avisos, quejas y sugerencias.
- Dar respuesta a los ciudadanos, informándoles de las actuaciones realizadas y de las medidas adoptadas.
- Elaborar los informes necesarios para el seguimiento, análisis y evaluación del Sistema.



Forma y lugar de presentación

Con carácter general, se utilizará el impreso oficial de quejas y sugerencias, que se encontrará a disposición de los/las ciudadanos/as en todas las dependencias municipales, así como en la web municipal.

No obstante, se podrán presentar en cualquier soporte o modelo.

Las **quejas y sugerencias** podrán presentarse por correo, fax, correo electrónico, a través de la página web o personalmente en cualquier dependencia municipal.

Tramitación

Si se trata de un **aviso o incidencia**, será atendido y tramitado de modo inmediato para la mejora del funcionamiento de los servicios municipales, y si el ciudadano/a facilitó un contacto, se le informará de la resolución del mismo.

Si se trata de una **queja o sugerencia**, la Unidad Administrativa AQS la enviará a los trabajadores o responsables municipales a quienes corresponda elaborar la respuesta.

Asimismo, comunicará al ciudadano por escrito, preferiblemente por correo electrónico (atendiendo a criterios de eficiencia y ahorro), el paso a trámite de su petición y a qué Departamento se ha remitido.



Plazos

Una vez registrada la queja o sugerencia en el Registro General, se remitirá a la Unidad Administrativa AQS para su gestión.

Los trabajadores o responsables municipales a los que se encargue la respuesta a una queja o sugerencia estudiarán la misma y elaborarán un informe por escrito.

La Unidad AQS será responsable de supervisar y comprobar el cumplimiento de los plazos establecidos, de grabar en la aplicación informática el flujo administrativo del expediente y de trasladar al ciudadano la respuesta a su queja o sugerencia.

La Unidad de AQS tiene un plazo de **veinte días hábiles**, contados desde el registro de la queja o sugerencia, para contestar al ciudadano/a de las actuaciones realizadas.

Esquema

